
Styles de gestion des conflits

La collaboration — tout le monde est gagnant : tous les intervenants sont conscients du fait que les gens voient les choses différemment; ils examinent toutes les possibilités et tous les points de vue afin de trouver une solution qui réponde au plus grand nombre possible de besoins.

Pour :

- protège les relations positives entre les participants
- permet aux participants de s'exprimer et d'être écoutés
- permet aux participants d'exprimer des opinions fortes

Contre :

- prend du temps

Exemple de collaboration pour la résolution de conflit : _____

Compromis — rencontre à mi-chemin : les participants font chacun un bout de chemin, ou renoncent chacun à une partie de leurs exigences afin que chacun obtienne une partie de ce qu'il veut, sans que quiconque obtienne tout ce qu'il veut.

Pour :

- solution rapide et facile
- solution juste

Contre :

- personne n'est totalement satisfait
- ne permet pas bien de traiter les opinions fortes de certains participants

Exemple de compromis pour la résolution de conflit : _____

Concession — renoncement : l'un des participant décide que la question ne vaut pas la peine de se battre et accepte le point de vue de l'autre, ou l'un des participants admet qu'il a fait une erreur.

Pour :

- préserve la paix et les bonnes relations, du moins à court terme

Contre :

- les sentiments non exprimés et le ressentiment peuvent s'accumuler et avoir un effet sur la qualité des relations à long terme

Exemple de concession pour la résolution de conflits : _____

Styles de gestion des conflits (2)

Dérobade — fuite : l'un des participants évite le conflit, se retire ou détourne l'attention loin du conflit.

Pour :

- maintient la paix
- personne n'est blessé

Contre :

- rien n'est résolu
- les sentiments sont réprimés, ce qui peut avoir des répercussions

Exemple de dérobade en cas de conflit : _____

Pression — coercition : l'un des participants insiste pour dire que sa solution ou son point de vue est le bon et doit être choisi.

Pour :

- résout la question rapidement
- renforce la « justesse » d'un point de vue

Contre :

- peut entraîner des sentiments négatifs entre les participants
- les sentiments ne sont pas tous exprimés ouvertement

Exemple de pression pour la résolution de conflit : _____

Médiation : l'un ou plusieurs des participants se rendent compte qu'ils n'ont pas les outils, les connaissances ou le pouvoir de résoudre le conflit et font appel à un expert.

Pour :

- permet une résolution de conflit réfléchie

Contre :

- retarde la résolution du conflit

Exemple de médiation pour la résolution de conflit : _____
